

AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI *CUSTOMER SERVICE* PADA PRODUK GIRO DI PT. BANK “A” TBK CABANG PALMERAH

Abstrak

Tujuan dari audit operasional atas fungsi *customer service* pada produk giro di Bank “A” cabang Palmerah adalah untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin terjadi dalam fungsi *customer service* yang dapat mengakibatkan tidak tercapainya tujuan perusahaan dan untuk menilai efektifitas dan efisiensi dari kegiatan *customer service* atas produk giro.

Untuk melakukan audit operasional pada fungsi *customer service* yang berjalan di perusahaan, Penulis melakukan riset lapangan dan studi kepustakaan. Riset lapangan yang dilakukan berupa wawancara guna mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, serta pengisian kuesioner guna menelaah sistem pengendalian intern yang ada dalam perusahaan. Sedangkan studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh dasar teori dan konsep penelitian masalah.

Hasil dari audit operasional atas fungsi *customer service* yang dilakukan memiliki beberapa kelemahan, diantaranya adalah tidak dibuatnya berita acara untuk menghancurkan sisa buku cek / Bilyet Giro, tempat penyimpanan arsip giro yang tidak terkunci, ruangan tempat menyimpan arsip giro tidak tahan api, tidak dilakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap nasabah yang meminta informasi saldo dan mutasi rekening melalui telepon, tidak dilampirkan kartu identitas pemberi dan penerima kuasa pada saat mengambil buku cek/Bilyet Giro dengan menggunakan surat kuasa, surat pengantar tidak bernomor urut, pemberian *time stamp* sebelum transaksi stop bayar diinput, Nasabah tidak diberikan nomor urut antrian dan bukti kepemilikan rekening pada saat pembukaan rekening giro serta adanya kewajiban persyaratan bagi nasabah giro perorangan untuk melampirkan Kartu Keluarga.

Dari penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa audit operasional atas fungsi *customer service* sangat penting untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan yang mungkin timbul dalam pelaksanaan kegiatan transaksi giro. Saran untuk PT. Bank “A” kantor Cabang Pembantu Palmerah adalah sebaiknya Bank “A” membuat berita acara pada waktu menghancurkan sisa buku cek/Bilyet Giro, ruangan tempat menyimpan arsip giro nasabah sebaiknya tahan api dan dalam keadaan terkunci, dilakukannya pengecekan data terlebih dahulu bagi nasabah yang meminta informasi saldo melalui telepon, dilampirkannya kartu identitas pada waktu mengambil buku cek/Bilyet Giro, perusahaan sebaiknya menerbitkan Kartu Tanda Pengenal Nasabah, tidak mewajibkan Nasabah perorangan untuk membawa Kartu Keluarga pada waktu membuka rekening dan disarankan agar Bank “A” memberikan *time stamp* setelah transaksi dilakukan.

Kata kunci: Audit operasional, *Customer service*, Giro

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karuniaNya Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Audit Operasional Atas Fungsi *Customer Service* Pada Produk Giro di PT. Bank “A” Tbk Cabang Palmerah tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini terselesaikan atas bantuan banyak pihak baik itu bantuan berupa bimbingan, petunjuk maupun dorongan yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Th. Widia, S. selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak Bahtiar Saleh Abbas, Phd. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Misbahul Munir, Ak., MBA selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Noerlina, S.kom., MM selaku sekretaris Jurusan Akuntansi.
5. Bapak Drs. Murtedjo, Ak., MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Indrajanti Santoso, S.H., selaku Pemimpin Cabang pada Bank “A” cabang Palmerah yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada Penulis untuk melakukan penelitian pada perusahaan tersebut.
7. Ibu Dwi Narini selaku Biro Humas yang telah memberikan persetujuan kepada Penulis untuk melakukan penelitian di Bank “A”.
8. Bapak Markus, Yudi, Leo, dan Roni selaku staf *Branch Internal Control* yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dalam penyusunan skripsi ini.

9. Para staf PT. Bank “A” Tbk Cabang Palmerah dan Cabang Wisma 46 yang telah membantu Penulis dalam pengumpulan data perusahaan.
10. Para Dosen dan staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan bekal ilmu kepada Penulis selama mengikuti perkuliahan.
11. Papa, Mama, Yani, Santi, dan Lala yang telah memberikan dorongan baik moral maupun material.
12. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi serta semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dalam hal pengolahan data maupun penyajiannya. Oleh karena itu Penulis dengan senang hati akan menerima segala bentuk kritik dan saran demi perbaikan dan perkembangan Penulis di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini beserta segala keterbatasannya dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 31 Januari 2004

Penulis

(Dewi Cahyani)

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Luar	
Halaman Judul Dalam	i
Tanda persetujuan Skripsi	ii
Halaman Persetujuan Hardcover.....	iii
Halaman Pernyataan Dewan Penguji	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Penelitian	1
I.2. Ruang Lingkup Penelitian	3
I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
I.4. Metodologi Penelitian	4
I.5. Sistematika Pembahasan	5

BAB II LANDASAN TEORI

II.1. Audit Operasional	7
II.1.1. Pengertian Audit Operasional	7
II.1.2. Tujuan Audit Operasional	8
II.1.3. Manfaat Audit Operasional	9

II.1.4.	Tahap-Tahap Audit Operasional	9
II.1.5.	Ruang Lingkup Audit Operasional	10
II.2.	Sistem Pengendalian Intern	11
II.2.1.	Pengertian Sistem Pengendalian Intern	11
II.2.2.	Tujuan Sistem Pengendalian Intern	12
II.2.3.	Unsur-Unsur Sistem Pengendalian Intern	13
II.2.4.	Praktek Yang Sehat Dalam Unit Organisasi	15
II.2.5.	Keterbatasan Sistem Pengendalian Intern	16
II.3.	<i>Customer Service</i> (Layanan Pelanggan)	18
II.3.1.	Peranan <i>Customer Service</i>	18
II.3.2.	Manfaat Layanan Kepada Pelanggan	18
II.4.	Giro	19
II.4.1.	Pengertian Giro	19
II.4.2.	Jenis-Jenis Sarana Penarikan Giro	20
II.4.3.	Prosedur Transaksi Yang Berkaitan Dengan Fungsi <i>Customer Service</i> Pada Produk Giro	24
II.5.	Aplikasi Pengendalian Intern Dalam Perbankan	28

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

III.1.	Latar Belakang Perusahaan	35
III.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	35
III.1.2.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	38
III.1.3.	Bidang Usaha Perusahaan	46

III.2. Pelaksanaan Prosedur Transaksi Giro Yang Diterapkan Oleh PT. Bank “A” Kantor Cabang Pembantu Palmerah	48
III.2.1. Prosedur Pembukaan Rekening Giro	48
III.2.2. Prosedur Permintaan Buku Cek/Bilyet Giro	54
III.2.3. Prosedur Pengajuan Fasilitas Kartu ATM	55
III.2.4. Prosedur Pengajuan Fasilitas Bank “A” <i>By Phone</i>	57
III.2.5. Prosedur Pengajuan Stop Bayar	59
III.2.6. Prosedur Penutupan Rekening Giro	60

BAB IV AUDIT OPERASIONAL ATAS FUNGSI *CUSTOMER SERVICE* PADA PRODUK GIRO DI BANK “A” CABANG PALMERAH

IV.1. Survei Pendahuluan	63
IV.2. Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional Atas Fungsi <i>Customer Service</i> pada PT.Bank “A” Kantor Cabang Palmerah	77
IV.2.1. Evaluasi Pengendalian Intern Atas Prosedur Pembukaan Rekening, Permintaan Buku Cek/Bilyet Giro dan Penutupan Rekening Giro.....	77
IV.2.2. Evaluasi Pengendalian Intern Atas Pengajuan Fasilitas Kartu ATM, Bank “A” <i>By Phone</i> dan Pengajuan Stop Bayar	79
IV.2.3. Evaluasi Atas Aplikasi Pengendalian Intern Perbankan	81

IV.3. Pengembangan Temuan	83
---------------------------------	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

V.1. Simpulan	96
---------------------	----

V.2. Saran	98
------------------	----

Lampiran-lampiran

Daftar Pustaka

Surat Keterangan Penelitian

Daftar Riwayat hidup